

ben, können sie sogar über positive Themen sprechen und dennoch eine schlechte Gesprächsstimmung erleben.

In Folge sehen wir uns an, wie Sie das vermeiden können und wie Sie erfreuliche wie unerfreuliche Dinge in entspannter und möglichst guter Gesprächsstimmung besprechen können.

4.3.2. Erkennen von unangenehmen Stimmungen

Zuerst einmal ist es erforderlich, negative Stimmungen und sich anbahnende Konflikte zu erkennen. Es gibt eine Reihe von verschiedenen Parametern, die Ihnen dabei helfen können. Die Gesprächsstimmung sinkt und Konflikte bahnen sich an, wenn beispielsweise einer oder beide Gesprächspartner:

- schlecht gelaunt sind,
- wortkarg werden,
- sich gegenseitig unterbrechen,
- unfreundlich werden,
- aufbrausend reagieren,
- sich nicht eindeutig und klar äußern wollen,
- noch und noch Einwände finden,
- schwierige, nicht enden wollende Fragen stellen,
- verärgert, abweisend, beleidigt, verunsichert wirken etc.

Und wenn das, was inhaltlich gesprochen wird, nicht mit der Stimmung des Gesprächs übereinstimmt. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn jemand sagt, es gehe ihm gut und Sie spüren deutlich, dass das nicht stimmt. Kurz gesagt, wann immer sich in Ihnen das Gefühl breit macht: Hier stimmt etwas nicht, irgendetwas läuft schief.

Am einfachsten und eindeutigsten sind negative Stimmungen zu erkennen, wenn ein Gesprächspartner offensichtliche Gefühle wie etwa Zorn oder Verzweiflung zeigt. Weniger starke Gefühle wie z.B. Verunsicherung, Sorge, Enttäuschung, sich nicht verstanden fühlen, sich zurückgewiesen fühlen, etc. sind oft nicht so eindeutig erkennbar. Sie schwingen aber dessen ungeachtet mit und können rasch eskalieren, wenn wir nicht damit umgehen können.

In allen genannten Beispielfällen liegt eine Störung auf Gefühlsebene vor. Das heißt, einer oder beide Gesprächspartner sind verärgert, zornig, verunsichert, haben Angst usw. Auf Grund dieser Störung auf Gefühlsebene beginnen die beiden auf Informationsebene "sachlich" zu diskutieren oder zu streiten. Dies wiederum verschlechtert sofort die Trägerfrequenz zwischen den beiden oder sie brechen sogar das Gespräch ab ("Das hat ja ohnehin keinen Sinn...", "Du verstehst mich nicht..."). Die Verständigung auf Informationsebene wird dadurch immer schwieriger. Eine Negativspirale beginnt.

Dabei ist das Entspannen so einer Situation sehr einfach, wenn man einmal weiß, was man tun kann. Es funktioniert am besten durch Ansprechen und Aussprechen der negativen Stimmung. Sie können das Gefühl der betreffenden Person ansprechen, Sie können aber auch die momentan gestörte Trägerfrequenz ansprechen.

Diese beiden Faktoren sind oft nicht eindeutig zu unterscheiden, was aber auch gar nicht notwendig ist. Eine gestörte Trägerfrequenz ist immer auch Gefühlssache. Die Gefühle wiederum können mit der Trägerfrequenz zu tun haben, sie müssen das aber nicht. Die Aussage "Sie stehen ziemlich unter Druck" kann sich ausschließlich auf die Gefühlslage des Gesprächspartners be-

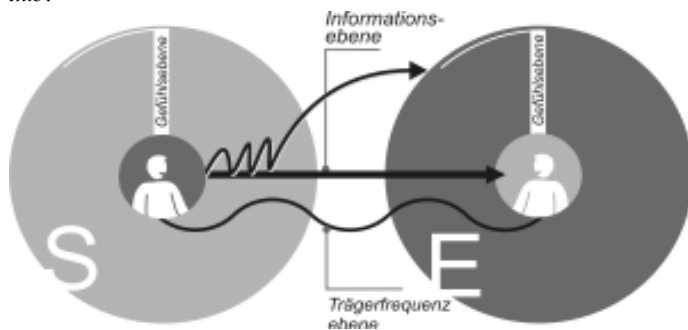
ziehen und nichts mit der Trägerfrequenz zu tun haben. Die Frage "Bist du böse auf mich?" richtet sich zwar an das Gefühl, aber dieses betrifft auch die Beziehung zwischen den beiden Gesprächspartnern.

Durch das möglichst konkrete Ansprechen des Störfaktors können diese Irritationen jedenfalls ans Licht kommen. Manchmal löst sich die negative Stimmung in Gesprächen alleine dadurch auf, dass man friedlich und entspannt darüber spricht. In den meisten Fällen beruhigen sich die Emotionen zumindest so weit, dass die Gesprächspartner das Problem dann auf der Informationsebene konstruktiv besprechen und lösen können. Im Zuge einer positiven Lösung wird sich die Stimmung zur Gänze beruhigen.

Beispiele für das Ansprechen eines negativen Gefühls des Gesprächspartners:



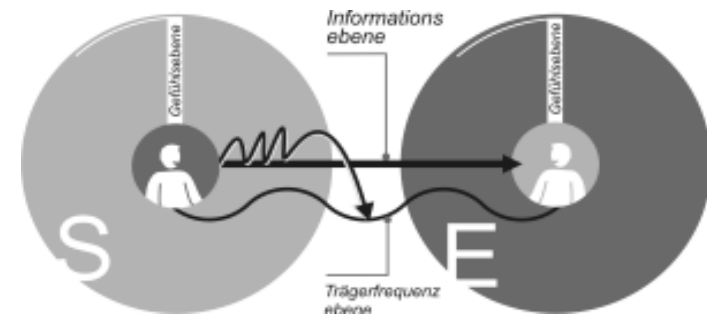
- Sie scheinen verunsichert.*
- Die Sache ärgert dich.*
- Ich habe das Gefühl, Sie machen sich Sorgen.*
- Irgend etwas stört dich, stimmt?*
- Sie sind mit dem bisherigen Gesprächsverlauf nicht zufrieden, stimmt das?*



Grafik 9: Wechsel des Gesprächs von der Informationsebene auf die Gefühlsebene.

Beispiele für das Ansprechen der Trägerfrequenzebene:

- Ich habe das Gefühl, wir reden aneinander vorbei.*
- Bist du böse auf mich?*
- Ich bin sehr froh, dass wir darüber sprechen und die Sache ist mir wichtig. Ich habe nur im Moment das Gefühl, zwischen uns gibt es grundsätzliche Missverständnisse, die dieses Gespräch stören.*
- Ich schätze dich sehr und bin froh, dass wir so offen miteinander reden können. Gibt es irgendetwas, das dich stört und das wir jetzt gleich besprechen sollten?*



Grafik 10: Wechsel des Gesprächs von der Informationsebene auf die Trägerfrequenzebene.

Alle genannten Beispiele sind "Türöffner", die bewirken, dass das Gespräch vorübergehend von der Informationsebene auf die Gefühlsebene oder auf die Trägerfrequenzebene wechselt. Nachdem dort Klarheit geschaffen wurde, verbessert sich die Stimmung im Gespräch meist schlagartig und Sie können auf der Informationsebene weitersprechen.

Das Ansprechen von Gefühlen ist immer zugleich auch eine Investition in die Beziehung der beiden Gesprächspartner zueinander. Es ist etwas Persönliches. Es ist daher eine Investition in die Trägerfrequenz. Die "Schwingungen" oder Frequen-

zen der beiden Gesprächspartner werden wieder besser abgestimmt, die Situation entspannt sich. Danach können die anstehenden Sachthemen deutlich leichter, entspannter und zielführender besprochen werden, als wenn die schlechte Stimmung dauernd mitschwingt.

Das ist so einfach und es funktioniert so gut - dennoch scheuen sich viele Menschen, es zu tun. Sie tun alles, um das Ansprechen von Gefühlen zu vermeiden. Ich kenne das von unzähligen Seminarteilnehmern genauso wie aus dem Alltagsleben. Die meisten Menschen fürchten sich richtiggehend vor dem Ansprechen von Gefühlen. Sie bleiben eisern "sachlich". Sie versuchen, das Gespräch rein sachorientiert zu einem positiven Ergebnis zu führen und die bestehenden Gefühle zu ignorieren - selbst wenn diese immer intensiver werden, bis die Situation eskaliert. Das ist eindeutig der falsche Weg, wenn Sie zu guten Lösungen und guten Beziehungen gelangen wollen.

Der Weg, den wir empfehlen, ist energie- und zeitsparend und führt zu besseren Lösungen. Und er funktioniert! Klären Sie zuerst die Stimmung und danach die Sachthemen. Sie brauchen nur den Mut zu fassen, die negativen Gefühle anzusprechen - wenn Sie diese nur halbwegs gut treffen, werden sie sich beruhigen oder sogar auflösen. Betrachten wir hierzu ein sehr typisches Beispiel eines verärgerten Kunden:

Ein Kunde eines Unternehmens ist verärgert, weil er eine bestellte Lieferung noch immer nicht erhalten hat. Er ruft im Unternehmen an, um sich darüber zu beschweren. Der Kunde hat bereits dreimal angerufen, die Leitungen waren immer besetzt. Erst beim vierten Mal kommt er durch.

Mitarbeiterin der Telefonzentrale: Guten Tag, Firma XY, mein Name ist Eva Berger.

Kunde (aufgebracht): Na, dass da überhaupt einer abhebt, ist ja schon ein Wunder! Jetzt rufe ich schon zum vierten Mal an und immer ist es besetzt! Und Eure Produkte liefert Ihr auch nicht aus! Was seid Ihr denn für ein Saftladen?!!

Mitarbeiterin: He, wie reden Sie denn mit mir?...

Man kann sich vorstellen, dass sich daraus ein unerfreulicher Wortwechsel entspinnt. Der Anrufer hat ein Problem und ist zornig. Zugegeben, er benimmt sich daneben. Er ist aufgebracht und unöflich. Die Mitarbeiterin war gerade noch gut gelaunt. Würde sie sich nicht auf die Argumentationsebene des Anrufers begeben, könnte sie ihre gute Laune behalten und dem Anrufer behilflich sein, seine Probleme zu lösen. Hier aber springt die Mitarbeiterin ohne nachzudenken auf den Zug auf. Sie fühlt sich angegriffen und verteidigt sich. Ein fataler Fehler, der klassischerweise in Streit ausartet. Nun hat nicht nur der Kunde, sondern auch die Mitarbeiterin ein Problem. Das hätte sie sich beiden ersparen können. Sehen wir uns an, wie die Mitarbeiterin mit dieser Situation besser umgehen könnte:

Mitarbeiterin der Telefonzentrale: Guten Tag, Firma XY, mein Name ist Eva Berger.

Kunde (aufgebracht): Na, dass da überhaupt einer abhebt, ist ja schon ein Wunder! Jetzt rufe ich schon zum vierten Mal an und immer ist es besetzt! Und Eure Produkte liefert Ihr auch nicht aus! Was seid Ihr denn für ein Saftladen?!!

Mitarbeiterin: Sie sind ja total verärgert! Was ist denn passiert?

Kunde (schon etwas ruhiger): Na klar bin ich verärgert! Ich warte auf eine Lieferung, die ich dringend benötige - und wenn ich euch anrufe, ist es dauernd besetzt...

Mitarbeiterin: Oh, das verstehe ich, dass Sie das ärgert. Das tut mir leid. Heute geht es total rund bei uns. Nun sind aber Sie dran und ich werde mich sofort um Ihr Anliegen kümmern. Was kann ich denn für Sie tun?



4. Kommunikation als Medium zur Übertragung von Energie

Kunde (erleichtert): Da bin ich aber froh, danke. Verbinden Sie mich doch mit Herrn Z bitte.

Mitarbeiterin: Gerne, auf Wiederhören!

Spüren Sie, wie sich diese Situation entspannt? Können Sie sich das vorstellen? Können Sie sich in die Situation hinein-fühlen? Ich kenne das von unzähligen Telefonaten und Gesprächssituationen - und es ist dermaßen erlösend!

Was hat die Mitarbeiterin am Telefon diesmal anders gemacht als im ersten Telefonat? Sie hat den Ärger des Anrufers als solchen erkannt und - und das ist das Wichtigste - sie hat ihn nicht auf sich bezogen. Sie hört: Der Anrufer hat ein Problem. Sie hat ja keines! Warum sollte sie sich durch die schlechte Laune anderer den Tag verderben lassen?